

# 2010 Annual Report



*Office of the Consumer  
Advocate for Insurance*





Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en  
matière d'assurances.

March 17, 2011

The Honourable Dale Graham  
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick  
Legislative Assembly Building  
P.O. Box 6000  
Fredericton, N.B.  
E3B 5H1

Mr. Speaker:

Pursuant to subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act*, I am pleased to submit the annual report on the activities of the Office of the Consumer Advocate for Insurance for the 2010 calendar year. It also contains a summary regarding the total amount assessed against insurers for the fiscal year that ended March 31, 2010 under section 11 and the amount paid by each insurer.

Respectfully,

Ronald Godin  
Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick

270, av. Douglas Ave., Pièce/Suite 406  
Bathurst, N.B.  
E2A 1M9  
(506) 549-5555  
1-888-283-5111  
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile  
1-877-549-5559  
nb@cai-dma.ca





## TABLE OF CONTENTS

1.	INTRODUCTION.....	2
2.	RESPONSIBILITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE .....	3
3.	OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE.....	5
4.	ACTIVITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE .....	6
4.1	MEETINGS.....	6
4.2	PRESENTATIONS.....	7
4.3	CONFERENCES .....	7
4.4	HEARINGS.....	8
4.5	INSURANCE WORKSHOPS.....	8
5.	FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE.....	12
5.1	NUMBER OF FILES.....	12
5.2	BREAKDOWN BY TYPE OF INSURANCE .....	12
5.3	NATURE OF REQUESTS.....	13
5.4	ORIGIN OF REQUESTS.....	13
5.5	BREAKDOWN BY COUNTY.....	14
6.	HIGHLIGHTS FOR 2010.....	15
6.1	AUTO INSURANCE RATES .....	15
6.2	CO-OPERATORS INSURANCE .....	15
6.3	INSURANCE WORKSHOPS.....	15
7.	ASSESSMENT OF OFFICE EXPENDITURES .....	16
8.	ISSUES.....	18
8.1	MINOR INJURY LEGISLATION.....	18
8.2	CREDIT SCORING .....	18
8.3	HOUSE INSURANCE .....	19
9.	CONCLUSION .....	20
	APPENDIX A: COPY OF THE NEWSPAPER AD .....	21
	APPENDIX B: COPY OF THE NEWSPAPER AD.....	22
	APPENDIX C: STATEMENT OF ASSESSMENTS.....	23



## 1. INTRODUCTION

Subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* reads as follows:

*10(1) The Consumer Advocate shall report annually to the Legislative Assembly concerning:*

- (a) the activities of the Office of the Consumer Advocate in the preceding year; and*
- b) the total amount assessed against licensed insurers in the preceding year under section 11 and the amount paid by each insurer.*

The Consumer Advocate for Insurance has been in office since January 1, 2005. Annual reports have been submitted for the years 2005, 2006, 2007, 2008 and 2009. The time has come to present the annual report for the year 2010.

The 6<sup>th</sup> year was one of continued stability and even a slight decrease in rates in the auto insurance market. The upward trend in premiums for house insurance continued in 2010. Credit scoring and the cap regarding compensation for minor injuries remained as issues yet to be resolved at the end of the year in question.

## 2. RESPONSIBILITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE

The *Consumer Advocate for Insurance Act*, chapter C-17.5 of the New Brunswick Acts, was assented to on June 30, 2004 on the recommendation of the Legislative Assembly. The Consumer Advocate for Insurance was appointed on December 21, 2004 for a 10-year term, commencing January 1, 2005.

Subsection 7(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* stipulates that the responsibilities of the Consumer Advocate are as follows:

*7(1) The Consumer Advocate shall*

- (a) examine the underwriting practices and guidelines of insurers, brokers, and agents, and report the use of any prohibited underwriting practices to the Superintendent;*
- (b) conduct investigations in relation to insurers, brokers and agents concerning
  - (i) the premiums charged for contracts of insurance, and*
  - (ii) the availability of contracts of insurance;**
- (c) respond to requests for information with respect to insurance;*
- (d) develop and conduct educational programmes with respect to insurance for the purpose of educating consumers; and*
- (e) carry out tasks or investigations in relation to insurance matters or the insurance industry as directed by the Legislative Assembly.*

Subsection 7(2) provides that *the Consumer Advocate may appear before the New Brunswick Insurance Board established under the Insurance Act to represent the interests of consumers (...).*

Subsection 7(3) stipulates that *the Consumer Advocate may appear before the Board of Commissioners of Public Utilities to represent the interests of consumers at hearings the Board of Commissioners is authorized to hold under the Insurance Act (...).*

### 3. OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE

The Office of the Consumer Advocate for Insurance began operating officially on March 7, 2005. The office has a permanent staff of three, with two other casual workers. In addition to the Consumer Advocate, the other employees are:

Pauline Lafortune: Administrative Assistant

Sandra Godin: Assistant Advocate

The two other workers are:

Solange Godin: Casual administrative assistant

Brian Teed: Casual assistant advocate

The office is located at 270 Douglas Avenue, Suite 406, Keystone Place in Bathurst, New Brunswick.

#### **4. ACTIVITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE**

##### **4.1 Meetings**

The Consumer Advocate participated in the following meetings:

- Meeting with Mr. Henry Blumenthal and Mr. Geoffrey Beechey  
Canadian Association of Direct Response Insurers  
January 27, 2010  
Fredericton, NB
- Meeting with Mr. Bill Adams  
Vice President, Atlantic  
Insurance Bureau of Canada  
February 15, 2010  
Fredericton, NB
- Meeting with Mr. Phil Best, Mr. Gary Lavigne and Mr. Paul Robichaud  
Steelworkers Organization of Active Retirees  
March 8, 2010  
Bathurst, NB
- Meeting of officers of Legislative Assembly  
Internal Services Alignment  
March 11, 2010  
Fredericton, NB
- Meeting with Ms. Deborah McQuade, Mrs. Nola Carr and Mr. David Weir  
Office of the Superintendent of Insurance  
May 6, 2010  
Fredericton, NB
- Meeting with Mrs. Linda MacAfee, Mr. Steven White, Mr. Georges Leger and  
Mr. Marc Leger  
Insurance Brokers Association of New Brunswick President  
May 20, 2010  
Bathurst, NB
- Meeting with Mr Georges Jordan  
Former Consumer Advocate for Nova Scotia  
June 3, 2010  
Moncton, NB
- Meeting with Mr Bill Adams  
Vice President, Atlantic  
Insurance Bureau of Canada  
October 12, 2010  
Halifax, Nova Scotia

- Meeting with a group of insurance claims managers  
Canadian Insurance Claims Managers Association – NB Branch  
October 20, 2010  
Moncton, NB
- Meeting with Ms. Shelley Ridgewell  
ILS Learning Corporation  
November 22, 2010  
Fredericton, NB
- Meeting with Ms. Patricia MacNevin  
Community Non-Profit Organizations Secretariat  
December 9, 2010  
Fredericton, NB

#### **4.2 Presentations**

The Consumer Advocate gave presentations regarding insurance matters to the following groups, associations, organizations and committees:

- ICAN: Insurance Community Action Network  
May 11, 2011  
Fredericton, NB
- ESN: École Secondaire Népisiguit  
Novembre 2, 2010  
Bathurst, NB

#### **4.3 Conferences**

The Consumer Advocate attended the following conferences:

- NICC: National Insurance Conference of Canada  
September 19 - 21, 2010  
Montréal, Québec
- The Canadian Bar Association, New-Brunswick Branch  
Insurance Law You Need to Know!  
October 1, 2010  
Fredericton, NB



#### **4.4 Hearings**

The Consumer Advocate participated in the following hearings:

- New Brunswick Insurance Board  
Facility Association - Private passenger vehicles  
Rates and Charges for 2010  
February 9, 2010  
Saint-John, NB
- New Brunswick Insurance Board  
IAO Actuarial Consulting Services Inc.  
2011 Rate Application  
Private passenger vehicles  
December 8, 2010  
Saint-John, NB
- New Brunswick Insurance Board  
The Wawanesa Insurance Comapany  
2011 Rate Application  
Private passenger vehicles  
December 8, 2010  
Saint John, NB

#### **4.5 Workshops**

The Consumer Advocate acted as a co-facilitator with the Community Non-Profit Organizations Secretariat in preparing and holding insurance and risk management workshops across the Province for voluntary and non-profit organisations. These half-day educational workshops were held as follow:

- Insurance and Risk Management Workshop  
Miramichi: Beaverbrook Kinsmen Centre  
October 5, 2010  
English session
- Insurance and Risk Management Workshop  
Fredericton: Willie O'Ree Place  
November 23, 2010  
English session

- Insurance and Risk Management Workshop  
Riverview: Lions Community Centre  
November 23, 2010  
English session
- Insurance and Risk Management Workshop  
Bathurst: KC Irving Centre  
November 24, 2010  
French session
- Insurance and Risk Management Workshop  
Edmunston: UCT Community Centre  
November 30, 2010  
French session

A final session (English) is to be held in Saint-John on January 25, 2011 at the Boys and Girls Club.

#### **4.6 Other Activities**

- Filing Annual Report for 2009  
March 30, 2010  
Fredericton, NB
- Appearing as Guest on Talk Show  
Rogers Cable TV  
Night Waves  
April 7, 2010  
Bathurst, NB
- On air Radio talk show  
CKRO  
Chronique Juridique  
April 29, 2010  
Pokemouche, NB
- Extensive advertising campaign about the Office of the Consumer Advocate and the services it has to offer to the consumers of this Province. The campaign was made by newspaper ads in all the Province's dailies and weeklies (French and English) throughout the year, with a concentration during the months of the last quarter (See appendices «A » and «B» attached hereto)

#### 4.7 Website Report

Web Site: [www.insurance-assurance.ca](http://www.insurance-assurance.ca) came into operation on March 7<sup>th</sup>, 2007. It has proven to be a great tool for communicating information regarding insurance matters and also as an effective means for consumers to reach us for questions, comments or on-line complaints. Below is a usage statistics summary for 2010.

It will provide you with an indication as to the popularity of our Web Site.

Average number of visits per day: ..... 96

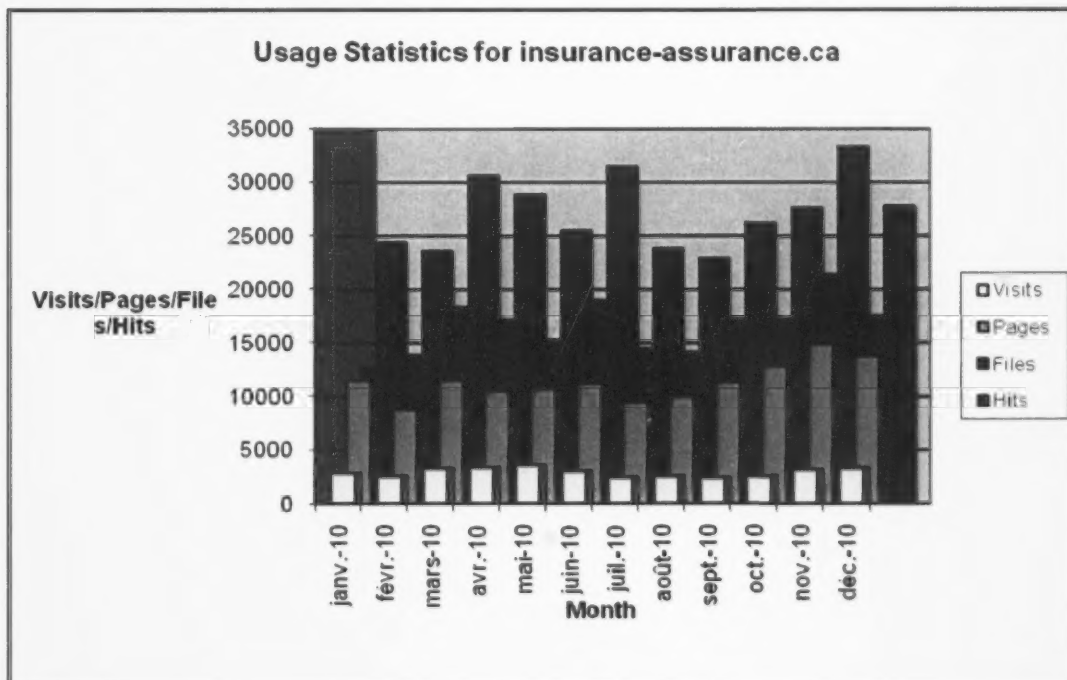
Average number of pages visited per day: ..... 374

Average number of visits per month: ..... 2923

Average number of pages visited per month: ..... 11379

Number of visits for 12 month period: ..... 35067

Number of pages visited for 12 month period: ..... 136543



Summary by Month				
Month	Visits	Pages		
January -10	2850	11526	12637	24407
February -10	2555	8767	13905	23564
March - 10	3284	11490	18341	30673
April - 10	3357	10533	17232	28848
May - 10	3569	10742	15275	25493
June - 10	3018	11235	19011	31468
July - 10	2449	9464	14517	23818
August - 10	2562	10048	14184	22900
September - 10	2386	11332	17334	26205
October - 10	2556	12848	17295	27632
November - 10	3179	14820	21396	33317
December - 10	3302	13738	17546	27773
<b>Totals</b>	<b>35067</b>	<b>136543</b>	<b>198673</b>	<b>326098</b>

## 5. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE

### 5.1 Number of Files

We handled many files during 2010, and the following table shows that we successfully responded to the requests for information, consultation, and assistance in all cases:

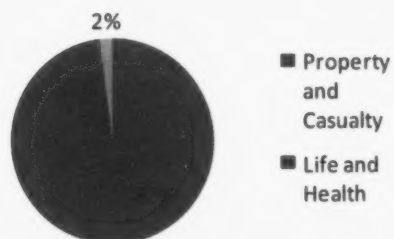
	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Completed	1659	100.00%

### 5.2 Breakdown by Type of Insurance

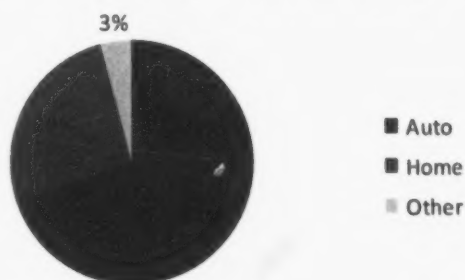
The following table presents a breakdown of the files by type of insurance.

	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Property and Casualty	1383	83%
Auto.....	847	51%
Home.....	479	29%
Other.....	57	3%
Total	1383	83%
Life and Health	253	15%
Non insurance related	23	2%

**Breakdown by Type of Insurance**



**Property and Casualty**



### 5.3 Nature of Requests

The following table illustrates the main areas of concerns from consumers in regards to insurance.

	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Claims	807	48.60%
Premiums	607	36.60%
Information	244	14.70%
Other	1	0.10%

### 5.4 Origin of Requests

We received requests for information from several categories of individuals. The following table reflects the interest of the general public as consumers with regard to our office.

	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Public	1509	90.96%
Insurers	42	2.53%
Adjusters	36	2.17%
Brokers	13	0.78%
Lawyers	27	1.64%
Agents	11	0.66%
Government	12	0.72%
Corporations	0	0.00%
Media	2	0.12%
Institutions	7	0.42%

## 5.5 Breakdown by County

We compiled a list of all the files by county, as shown in the following table.

	#	(%)
Gloucester	439	26.46%
Westmorland	230	13.86%
Saint John	162	9.76%
York	161	9.70%
Madawaska	135	8.14%
Restigouche	103	6.21%
Kings	95	5.73%
Kent	50	3.02%
Carleton	48	2.89%
Northumberland	47	2.83%
Charlotte	29	1.75%
Albert	19	1.15%
Sunbury	19	1.15%
Victoria	18	1.08%
Queens	5	0.30%
Other (outside province)	99	5.97%

## **6. HIGHLIGHTS FOR 2010**

### **6.1 Auto insurance rates**

The overall rate for all companies writing private passenger automobile insurance went down by .5% for 2010. It was the sixth consecutive year of rate reductions for private passenger automobiles, bringing the average premium at \$742. A total of 47 companies filed to do business in New Brunswick in 2010.

### **6.2 Co-operators Insurance**

Co-operators decision to submit its house insurance clients in the northern part of the Province to a re-qualification process in 2010 was a cause for concern for many home owners. Over 4000 clients were involved in this process and many of them were left with changes in coverages, increased premiums for some and others were left with no other choice but to find insurance elsewhere.

To have such a large number of home owners impacted in a specific region certainly caused some turmoil and left many consumers upset with the insurance company in question.

### **6.3 Insurance Workshops**

The province wide workshops for volunteers and non-profit organizations were a huge success for hundreds of participants who returned to their committees, associations, organizations or other groups with a better understanding about insurance and risk management as they relate to their particular sector.



## 7. ASSESSMENT OF OFFICE EXPENDITURES

Subsection 11(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* states that: "*The Consumer Advocate shall annually, as soon as practicable after the close of each fiscal year, by reference to the Public Accounts and by such further inquiries or investigations as he or she may deem necessary, ascertain and clarify the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act during the last preceding fiscal year and the amount of the expenditure so ascertained and certified by the Consumer Advocate is final and conclusive for all purposes of this section.*"

Subsection 11(3) states that: "*The total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act ascertained and certified under the provisions of subsection (1) shall be assessed against licensed insurers (...).*"

Subsection 11(3) (a) allows the Consumer Advocate to apportion the expenditure against any particular class of insurance. It states as follows:

*"Where any portion, as the Consumer Advocate determines, of the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act was expended directly or indirectly with that class shall be assessed such amount of that portion as his or her net receipts with respect to that class of insurance are of the total net receipts with respect to that class of insurance of all licensed insurers providing insurance of that class:"*

Thus, the Consumer Advocate determined that the total amount of the expenditures for the fiscal year ending March 31, 2010 was to be apportioned as follows, for assessment purposes:

80% as against Property and Casualty insurers

20% as against Life and Health insurers

The total amount of expenditures incurred for the fiscal year ending March 31, 2010 was \$453,903.28. This amount has been assessed against every licensed insurer in New-Brunswick, by means of a notice of assessment submitted to each company. Attached hereto as **Appendix C** is the breakdown of the total amount submitted to all the licensed insurers for the previous year, as well as the amount paid by each.

## **8. ISSUES**

### **8.1 Minor Injury Legislation**

Nova Scotia's decision to review its legislation regarding compensation for pain and suffering for minor injuries resulting from motor vehicle accidents caused some renewed calls in this Province for similar action.

Nova Scotia increased the amount of the cap for compensation from \$2,500 to \$7,500 and the definition of what constitutes a minor injury was changed to limit its application to minor injuries only. It is imperative for New Brunswick to go through the same process and arrive at its own conclusions according to its own market conditions in regards to auto insurance in the Province.

### **8.2 Credit Scoring**

In 2010 the provincial government introduced amendments to the Insurance Act that would allow it to prohibit underwriting and rating practices for all classes of insurance, and not only for automobile insurance. It also gave notice that regulations would be drafted to prohibit the use of credit scoring for underwriting and rating purposes for property and casualty insurance. These regulations have not been enacted to this date. Insurers are not currently using credit scores as an underwriting or rating factor for automobile insurance in New Brunswick, but as far as the current legislation is concerned there are no prohibitions in place against the use of such practices in any type of insurance.

### **8.3 House Insurance**

Credit scores are used by many insurance companies as an underwriting and rating factor for house insurance. House insurance premiums, in general, are on the rise and with weather related claims also increasing lately, availability and affordability of insurance could become an issue to the same extent as they were in the field of auto insurance in the early years of 2000. The potential for a «perfect storm» in house insurance is very real and should not be dismissed lightly. The industry is very concerned about it and the issue needs to be looked at seriously by everyone concerned with this matter.

## 9. CONCLUSION

2010 has been another year of continuing stability in the auto insurance market.

Affordability and availability of insurance continued to improve for the benefit of consumers and the industry in general.

Home insurance continued to show some signs for concern over the past few years. We certainly can't speak in terms of a crisis or pending crisis because, in general, availability and affordability of insurance are not serious issues yet. But the potential for a crisis is there and it should not be ignored much longer.

Appendix A: Copy of the newspaper ad

## ***Insurance problems?***

***Need an advocate on your side?***

- Contact the Consumer Advocate's office for the Province of NB.
- We are here to help you with any type of insurance issues.
- It's free and confidential.
- Car insurance, house insurance, life and health insurance.

**We are your insurance ombudsman!**

**1-888-283-5111**

***www.insurance-assurance.ca***



***Consumer Advocate  
for Insurance***

## ***Insurance problems?***

***Need an advocate on your side?***

- Contact the Consumer Advocate's office for the Province of NB.
- We are here to help you with any type of insurance issues.
- It's free and confidential.
- Car insurance, house insurance, life and health insurance.

**We are your insurance  
ombudsman!**

**1-888-283-5111**

***www.assurance-insurance.ca***



***Consumer Advocate  
for Insurance***





### Appendix C: Statement of Assessments

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
ACA ASSURANCE	4.56 \$	4.56 \$
ACE INA INSURANCE	4,205.45 \$	4,205.45 \$
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	1.94 \$	
AFFILIATED FM INSURANCE COMPANY OF CANADA	335.69 \$	335.69 \$
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	675.95 \$	675.95 \$
ACADIE VIE	1,897.44 \$	1,897.44 \$
ACE INA LIFE INSURANCE	344.89 \$	344.89 \$
ALLIANZ GLOBAL RISKS US INSURANCE COMPANY	1,975.91 \$	1,975.91 \$
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA	42.59 \$	42.59 \$
ALLSTATE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13,196.80 \$	13,196.80 \$
AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	3,365.29 \$	3,365.29 \$
AMERICAN HEALTH AND LIFE INSURANCE COMPANY	96.52 \$	96.52 \$
AMERICAN INCOME LIFE INSURANCE COMPANY	505.99 \$	505.99 \$
ASCENTUS INSURANCE LTD.	37.30 \$	37.30 \$
ASSOMPTION COMPAGNIES MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	6,224.45 \$	6,224.45 \$
ASSURANT LIFE OF CANADA	253.07 \$	253.07 \$
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE COMPANY OF FLORIDA	999.96 \$	999.96 \$
ARCH INSURANCE COMPANY	337.55 \$	337.55 \$
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	141.27 \$	141.27 \$
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	834.84 \$	834.84 \$
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CANADA	27,187.13 \$	27,187.13 \$
AXA INSURANCE (CANADA)	23,088.92 \$	23,088.92 \$
BLUE CROSS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	2,056.33 \$	2,056.33 \$
CAA INSURANCE COMPANY (ONTARIO)	1,678.45 \$	1,678.45 \$
CANADIAN LAWYERS INSURANCE ASSOCIATION (CLIA)	448.05 \$	448.05 \$
CANADIAN PREMIER LIFE INSURANCE COMPANY	1,012.95 \$	1,012.95 \$
AXA ASSURANCE INC.	338.11 \$	338.11 \$
AXA PACIFIC INSURANCE COMPANY	176.24 \$	176.24 \$
BMO LIFE INSURANCE COMPANY	225.27 \$	225.27 \$
CANADIAN FARM INSURANCE CORP.	31.70 \$	31.70 \$
CANADIAN NORTHERN SHIELD INSURANCE COMPANY	111.90 \$	111.90 \$
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL INSURANCE	435.46 \$	435.46 \$
CANASSURANCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	229.47 \$	229.47 \$
CHICAGO TITLE INSURANCE COMPANY	68.54 \$	
CIBC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED / COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE CIBC LIMITÉE	130.96 \$	130.96 \$
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE COMPANY OF CANADA	9,561.09 \$	9,561.09 \$
CARLETON MUTUAL INSURANCE COMPANY	890.98 \$	890.98 \$
CHUBB INSURANCE COMPANY OF CANADA	1,864.48 \$	
COMBINED INSURANCE COMPANY OF AMERICA	1,988.85 \$	1,988.85 \$
COMMONWEALTH INSURANCE COMPANY	388.84 \$	388.84 \$
COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR	122.62 \$	122.62 \$
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE COMPANY	24,836.84 \$	24,836.84 \$
COSECO INSURANCE COMPANY	913.82 \$	913.82 \$
CUMIS GENERAL INSURANCE COMPANY	1,840.23 \$	1,840.23 \$
CUNA MUTUAL INSURANCE SOCIETY	0.28 \$	
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE COMPAGNIE	3,854.48 \$	3,854.48 \$
ECCLESIASTICAL INSURANCE OFFICE PUBLIC LIMITED COMPANY	1,094.72 \$	1,094.72 \$
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	973.50 \$	973.50 \$
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE COMPANY	2,257.82 \$	2,257.82 \$
CT FINANCIAL ASSURANCE COMPANY	12.31 \$	12.31 \$
CUMIS LIFE INSURANCE COMPANY	811.33 \$	811.33 \$



COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
DAIMLER CHRYSLER INSURANCE COMPANY	22.38 \$	22.38 \$
ECHOLON GENERAL INSURANCE COMPANY	230.32 \$	230.32 \$
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE COMPANY	13,498.45 \$	13,498.45 \$
EULER HERMES AMERICAN CREDIT INDEMNITY COMPANY	229.85 \$	229.85 \$
FACTORY MUTUAL INSURANCE COMPANY	4,940.23 \$	4,940.23 \$
FCT INSURANCE COMPANY LTD.	1,235.99 \$	1,235.99 \$
FEDERATED INSURANCE COMPANY OF CANADA	416.35 \$	416.35 \$
ELITE INSURANCE COMPANY	5,510.91 \$	5,510.91 \$
WESTPORT INSURANCE CORPORATION	554.35 \$	554.35 \$
FEDERATION INSURANCE COMPANY	12,568.31 \$	12,568.31 \$
FIRST AMERICAN TITLE INSURANCE COMPANY OF CANADA	95.58 \$	95.58 \$
FIRST CANADIAN INSURANCE CORPORATION	986.82 \$	986.82 \$
FUNDY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1,397.31 \$	1,397.31 \$
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	14.38 \$	14.38 \$
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE COMPANY	778.61 \$	778.61 \$
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE COMPANY	15.85 \$	15.85 \$
GCAN INSURANCE COMPANY	894.71 \$	894.71 \$
GENWORTH FINANCIAL MORTGAGE INSURANCE COMPANY	2,348.43 \$	2,348.43 \$
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	15.39 \$	15.39 \$
GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY	441.06 \$	441.06 \$
GREEN SHIELD CANADA	646.20 \$	646.20 \$
HARTFORD FIRE INSURANCE COMPANY	34.04 \$	34.04 \$
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	652.73 \$	652.73 \$
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE ET SERVICE FINANCIER INC.	3,293.59 \$	3,293.59 \$
ING NOVEX INSURANCE COMPANY OF CANADA	373.45 \$	373.45 \$
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	122.11 \$	
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC INSURANCE AND FINANCIAL SERVICES INC.	714.39 \$	714.39 \$
ING INSURANCE COMPANY OF CANADA	20,377.76 \$	20,377.76 \$
JEWELERS MUTUAL	14.92 \$	14.92 \$
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMPANY	635.01 \$	635.01 \$
KNIGHTS OF COLUMBUS	554.26 \$	554.26 \$
LA GARANTIE COMPAGNIE D'ASSURANCE DE L'AMÉRIQUE DU NORD	2,377.34 \$	2,377.34 \$
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY COMPANY	28.91 \$	28.91 \$
LEGACY GENERAL INSURANCE COMPANY	613.10 \$	613.10 \$
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1,077.47 \$	1,077.47 \$
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION DU PATRIMOINE INC	75.09 \$	75.09 \$
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE JEVCO	372.52 \$	372.52 \$
LA SURVIVANCE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	217.39 \$	217.39 \$
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE	86.29 \$	86.29 \$
LLOYD'S UNDERWRITERS	9,632.43 \$	9,632.43 \$
LOMBARD INSURANCE COMPANY	30.31 \$	30.31 \$
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	5,134.61 \$	5,134.61 \$
LUMBERMEN'S UNDERWRITING ALLIANCE	807.52 \$	807.52 \$
L'UNION-VIE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE	27.38 \$	27.38 \$
MARKEL INSURANCE COMPANY OF CANADA	3,824.06 \$	3,824.06 \$
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMPANY OF CANADA	6,313.30 \$	6,313.30 \$
MANULIFE CANADA / METVIE CANADA	229.14 \$	229.14 \$
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE INSURANCE LTD	0.41 \$	0.41 \$
MITSUMI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	52.22 \$	52.22 \$
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	18.12 \$	
OLD REPUBLIC INSURANCE COMPANY OF CANADA	993.08 \$	993.08 \$
MEDAVIE INC	9,022.55 \$	9,022.55 \$
MOTORS INSURANCE CORPORATION	80.66 \$	80.66 \$
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	89.98 \$	89.98 \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	15.85 \$	15.85 \$
PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY	6,256.42 \$	6,256.42 \$
PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	191.53 \$	191.53 \$
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,551.24 \$	2,551.24 \$
PROMUTUEL VIE INC	0.12 \$	0.12 \$
PAFCO INSURANCE COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY	61.12 \$	61.12 \$
PERTH INSURANCE COMPANY	49.89 \$	49.89 \$
PRIMUM INSURANCE COMPANY	4,287.97 \$	4,287.97 \$
PROMUTUEL TÉMISQUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,218.35 \$	2,218.35 \$
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	4,318.74 \$	4,318.74 \$
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	1,327.84 \$	1,327.84 \$
SCHOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY INC.	567.41 \$	567.41 \$
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY	12,897.01 \$	12,897.01 \$
SOMPO JAPAN INSURANCE INC.	0.93 \$	0.93 \$
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	2,259.34 \$	2,259.34 \$
RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY	224.44 \$	224.44 \$
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13,478.41 \$	13,478.41 \$
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	241.17 \$	241.17 \$
SECURICAN GENERAL INSURANCE	134.28 \$	134.28 \$
SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY	- 2.80 \$	- \$
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,638.89 \$	2,638.89 \$
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY	1,556.76 \$	1,556.76 \$
STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,652.41 \$	2,652.41 \$
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	563.68 \$	563.68 \$
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA	13,660.85 \$	13,660.85 \$
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC.	312.67 \$	312.67 \$
TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA	1,126.43 \$	
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	7,452.31 \$	7,452.31 \$
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY	13,975.41 \$	13,975.41 \$
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE LIMITED	1,723.67 \$	1,723.67 \$
TD LIFE INSURANCE COMPANY	47.71 \$	47.71 \$
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	43.83 \$	43.83 \$
THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY	10,342.04 \$	10,342.04 \$
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	269.38 \$	269.38 \$
TD HOME AND AUTO INSURANCE	614.03 \$	614.03 \$
TEMPLE INSURANCE COMPANY	1,723.67 \$	1,723.67 \$
THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA	376.25 \$	376.25 \$
THE CANADA LIFE ASSURANCE	8,982.04 \$	8,982.04 \$
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY	378.08 \$	378.08 \$
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITISH AMERICA BENEFIT FUND	11.06 \$	11.06 \$
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY	8,382.15 \$	8,382.15 \$
THE INSURANCE COMPANY FOR PEI	3,120.52 \$	3,120.52 \$
THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY	3.73 \$	3.73 \$
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	6,359.92 \$	6,359.92 \$
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	11.62 \$	11.62 \$
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	15,704.32 \$	15,704.32 \$
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA	2.49 \$	2.49 \$
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY	4,725.30 \$	4,725.30 \$
THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY	1,981.04 \$	1,981.04 \$
THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY	352.77 \$	352.77 \$
TRADERS GENERAL INSURANCE	7,203.81 \$	7,203.81 \$
TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY	91.38 \$	91.38 \$
TRANSAMERICA LIFE CANADA	566.56 \$	566.56 \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF 2006	922.38 \$	922.38 \$
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	43,569.26 \$	
TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD	15.39 \$	15.39 \$
TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA	600.98 \$	600.98 \$
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	24.20 \$	24.20 \$
UNIFUND ASSURANCE COMPANY	6,030.29 \$	6,030.29 \$
UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY	1.52 \$	
UNITY LIFE OF CANADA	87.81 \$	87.81 \$
WESTERN SURETY COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	17.01 \$	17.01 \$
UNITED GENERAL INSURANCE	2,524.20 \$	2,524.20 \$
WATERLOO INSURANCE COMPANY	518.45 \$	518.45 \$
WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY	205.08 \$	205.08 \$
XL REINSURANCE AMERICA INC.	260.63 \$	260.63 \$
ZURICH INSURANCE COMPANY	5,059.59 \$	5,059.59 \$
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	1,363.27 \$	1,363.27 \$
ZENITH INSURANCE COMPANY	1,461.18 \$	1,461.18 \$
STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD.	333.69 \$	333.69 \$
ELECTRIC INSURANCE COMPANY	27.04 \$	27.04 \$
L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC.	91.38 \$	91.38 \$
TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY	427.54 \$	427.54 \$
AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY	103.97 \$	103.97 \$
BERKLEY INSURANCE COMPANY	27.97 \$	
FENCHURCH GENERAL INSURANCE COMPANY	130.08 \$	130.08 \$
ASSOCIATED ELECTRIC & GAS INSURANCE SERVICES LIMITED	209.34 \$	209.34 \$
SAFETY NATIONAL CASUALTY CORPORATION	5.13 \$	5.13 \$
TRITON INSURANCE COMPANY	635.95 \$	635.95 \$
AXIS REINSURANCE COMPANY	39.16 \$	
HEALTHCARE INSURANCE RECIPROCAL OF CANADA	6.06 \$	6.06 \$
	<b>492,739.98 \$</b>	<b>445,902.99 \$</b>

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	15.85 \$	15.85 \$
PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY	6,256.42 \$	6,256.42 \$
PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	191.53 \$	191.53 \$
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,551.24 \$	2,551.24 \$
PROMUTUEL VIE INC	0.12 \$	0.12 \$
PAFCO INSURANCE COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY	61.12 \$	61.12 \$
PERTH INSURANCE COMPANY	49.89 \$	49.89 \$
PRIMUM INSURANCE COMPANY	4,287.97 \$	4,287.97 \$
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,218.35 \$	2,218.35 \$
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	4,318.74 \$	4,318.74 \$
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	1,327.84 \$	1,327.84 \$
SCHOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY INC.	567.41 \$	567.41 \$
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY	12,897.01 \$	12,897.01 \$
SOMPO JAPAN INSURANCE INC.	0.93 \$	0.93 \$
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	2,259.34 \$	2,259.34 \$
RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY	224.44 \$	224.44 \$
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13,478.41 \$	13,478.41 \$
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	241.17 \$	241.17 \$
SECURICAN GENERAL INSURANCE	134.28 \$	134.28 \$
SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY	- 2.80 \$	- \$
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,638.89 \$	2,638.89 \$
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY	1,556.76 \$	1,556.76 \$
STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,652.41 \$	2,652.41 \$
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	563.68 \$	563.68 \$
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA	13,660.85 \$	13,660.85 \$
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC.	312.67 \$	312.67 \$
TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA	1,126.43 \$	
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	7,452.31 \$	7,452.31 \$
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY	13,975.41 \$	13,975.41 \$
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE LIMITED	1,723.67 \$	1,723.67 \$
TD LIFE INSURANCE COMPANY	47.71 \$	47.71 \$
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	43.83 \$	43.83 \$
THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY	10,342.04 \$	10,342.04 \$
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	269.38 \$	269.38 \$
TD HOME AND AUTO INSURANCE	614.03 \$	614.03 \$
TEMPLE INSURANCE COMPANY	1,723.67 \$	1,723.67 \$
THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA	376.25 \$	376.25 \$
THE CANADA LIFE ASSURANCE	8,982.04 \$	8,982.04 \$
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY	378.08 \$	378.08 \$
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITISH AMERICA BENEFIT FUND	11.06 \$	11.06 \$
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY	8,382.15 \$	8,382.15 \$
THE INSURANCE COMPANY FOR PEI	3,120.52 \$	3,120.52 \$
THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY	3.73 \$	3.73 \$
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	6,359.92 \$	6,359.92 \$
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	11.62 \$	11.62 \$
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	15,704.32 \$	15,704.32 \$
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA	2.49 \$	2.49 \$
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY	4,725.30 \$	4,725.30 \$
THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY	1,981.04 \$	1,981.04 \$
THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY	352.77 \$	352.77 \$
TRADERS GENERAL INSURANCE	7,203.81 \$	7,203.81 \$
TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY	91.38 \$	91.38 \$
TRANSAMERICA LIFE CANADA	566.56 \$	566.56 \$



COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF 2006	922.38 \$	922.38 \$
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	43,569.26 \$	
TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD	15.39 \$	15.39 \$
TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA	600.98 \$	600.98 \$
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	24.20 \$	24.20 \$
UNIFUND ASSURANCE COMPANY	6,030.29 \$	6,030.29 \$
UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY	1.52 \$	
UNITY LIFE OF CANADA	87.81 \$	87.81 \$
WESTERN SURETY COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	17.01 \$	17.01 \$
UNITED GENERAL INSURANCE	2,524.20 \$	2,524.20 \$
WATERLOO INSURANCE COMPANY	518.45 \$	518.45 \$
WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY	205.08 \$	205.08 \$
XL REINSURANCE AMERICA INC.	260.63 \$	260.63 \$
ZURICH INSURANCE COMPANY	5,059.59 \$	5,059.59 \$
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	1,363.27 \$	1,363.27 \$
ZENITH INSURANCE COMPANY	1,461.18 \$	1,461.18 \$
STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD.	333.69 \$	333.69 \$
ELECTRIC INSURANCE COMPANY	27.04 \$	27.04 \$
L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC.	91.38 \$	91.38 \$
TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY	427.54 \$	427.54 \$
AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY	103.97 \$	103.97 \$
BERKLEY INSURANCE COMPANY	27.97 \$	
FENCHURCH GENERAL INSURANCE COMPANY	130.08 \$	130.08 \$
ASSOCIATED ELECTRIC & GAS INSURANCE SERVICES LIMITED	209.34 \$	209.34 \$
SAFETY NATIONAL CASUALTY CORPORATION	5.13 \$	5.13 \$
TRITON INSURANCE COMPANY	635.95 \$	635.95 \$
AXIS REINSURANCE COMPANY	39.16 \$	
HEALTHCARE INSURANCE RECIPROCAL OF CANADA	6.06 \$	6.06 \$
	<b>492,739.98 \$</b>	<b>445,902.99 \$</b>

# Rapport annuel 2010



*Bureau du défenseur  
du consommateur en  
matière d'assurances*





Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en  
matière d'assurances.

Le 17 mars 2011

Honorable Dale Graham  
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick  
Édifice de l'Assemblée législative  
C.P. 6000  
Fredericton, N.-B.  
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport du défenseur du consommateur relativement aux activités du bureau pour l'année civile 2010. De plus, vous y trouverez un relevé du montant total mis à la charge des assureurs pour l'année financière se terminant le 31 mars 2010, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Ronald Godin  
Défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick

270, av. Douglas Ave, Pièce/Suite 406  
Bathurst, N.B.  
E2A 1M9  
(506) 549-5555  
1-888-283-5111  
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile  
1-877-549-5559  
[nbi@cai-dma.ca](mailto:nbi@cai-dma.ca)  
[www.insurance-assurance.ca](http://www.insurance-assurance.ca)





## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>2</b>
<b>3. BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR .....</b>	<b>4</b>
4.1 RENCONTRES .....	4
4.2 EXPOSÉS .....	5
4.3 CONFÉRENCES .....	5
4.4 AUDIENCES .....	6
4.5 ATELIERS .....	6
4.6 AUTRES ACTIVITÉS .....	7
4.7 RAPPORT SUR LE SITE WEB .....	8
<b>5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR .....</b>	<b>10</b>
5.1 NOMBRE DE DOSSIERS.....	10
5.2 RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR TYPES D'ASSURANCES .....	10
5.3 NATURE DES DEMANDES.....	11
5.4 ORIGINE DES DEMANDES.....	11
5.5 RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR COMTÉS .....	12
<b>6. FAITS SAILLANTS DE 2010.....</b>	<b>13</b>
6.1 TARIFS D'ASSURANCE AUTOMOBILE .....	13
6.2 COMPAGNIE D'ASSURANCE CO-OPERATORS .....	13
6.3 ATELIERS SUR L'ASSURANCE .....	13
<b>7. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU .....</b>	<b>14</b>
<b>8. ENJEUX .....</b>	<b>16</b>
8.1 MESURES LÉGISLATIVES SUR L'INDEMNISATION DES BLESSURES MINEURS .....	16
8.2 COTES DE SOLVABILITÉ .....	16
8.3 ASSURANCE HABITATION.....	17
<b>9. CONCLUSION .....</b>	<b>18</b>
ANNEXE A : ARTICLE PUBLICITAIRE .....	19
ANNEXE B : ARTICLE PUBLICITAIRE .....	20
ANNEXE C : RELEVÉ DES COTISATIONS .....	21



## 1. INTRODUCTION

Voici le libellé du paragraphe 10(1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* :

*10(1) Le défenseur doit faire rapport annuellement à l'Assemblée législative sur ce qui suit :*

- a) les activités du bureau du défenseur pour l'année précédente;*
- b) le montant total mis à la charge des assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.*

Le défenseur du consommateur en matière d'assurances est en poste depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005. Des rapports annuels ont été déposés pour les années 2005, 2006, 2007, 2008 et 2009. Le moment est donc venu de présenter le rapport annuel pour l'année 2010.

Cette sixième année s'est caractérisée par la stabilité et même par une légère baisse des tarifs dans le marché de l'assurance automobile. La tendance à la hausse s'est poursuivie en 2010 en ce qui concerne les primes d'assurance habitation. L'utilisation des cotes de solvabilité et le plafond en matière d'indemnisation des blessures mineures sont demeurés des questions non résolues à la fin de l'année en question.

### **3. BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR**

Le Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances a officiellement commencé ses activités le 7 mars 2005. Le bureau compte trois employés permanents et deux autres employés occasionnels. Outre le défenseur du consommateur, les employés sont :

Pauline Lafortune, adjointe administrative

Sandra Godin, défenseure adjointe

Les deux autres employés sont :

Solange Godin, adjointe administrative occasionnelle

Brian Teed, défenseur adjoint occasionnel

Le bureau est situé au 270, avenue Douglas, pièce 406, Place Keystone, à Bathurst, au Nouveau-Brunswick.

## **4. ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR**

### **4.1 Rencontres**

Le défenseur du consommateur a pris part aux rencontres suivantes :

- Rencontre avec MM. Henry Blumenthal et Geoffrey Beechey  
Association canadienne des assureurs par marketing direct  
Le 27 janvier 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec M. Bill Adams  
Vice-président, Atlantique  
Bureau d'assurance du Canada  
Le 15 février 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec MM. Phil Best, Gary Lavigne et Paul Robichaud  
Steelworkers Organization of Active Retirees  
Le 8 mars 2010  
Bathurst (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre des dirigeants de l'Assemblée législative  
Adaptation des services internes  
Le 11 mars 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec M<sup>me</sup> Deborah McQuade, M<sup>me</sup> Nola Carr et M. David Weir  
Bureau du surintendant des assurances  
Le 6 mai 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec M<sup>me</sup> Linda MacAfee et MM. Steven White, Georges Leger et Marc Leger, président  
Association des courtiers d'assurance du Nouveau-Brunswick  
Le 20 mai 2010  
Bathurst (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec M. Georges Jordan  
Ancien défenseur du consommateur de la Nouvelle-Écosse  
Le 3 juin 2010  
Moncton (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec M. Bill Adams  
Vice-président, Atlantique  
Bureau d'assurance du Canada  
Le 12 octobre 2010  
Halifax (Nouvelle-Écosse)

- Rencontre avec un groupe de directeurs de service des sinistres d'assurance  
Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance, chapitre du  
Nouveau-Brunswick  
Le 20 octobre 2010  
Moncton (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec M<sup>me</sup> Shelley Ridgewell  
ILS Learning Corporation  
Le 22 novembre 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
- Rencontre avec M<sup>me</sup> Patricia MacNevin  
Secrétariat des organismes communautaires sans but lucratif  
Le 9 décembre 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

#### **4.2 Exposés**

Le défenseur du consommateur a fait des exposés sur des questions relatives aux assurances devant les groupes, associations, organismes et comités suivants :

- Insurance Community Action Network (ICAN)  
Le 11 mai 2011  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
- École secondaire Nepisiguit  
Le 2 novembre 2010  
Bathurst (Nouveau-Brunswick)

#### **4.3 Conférences**

Le défenseur du consommateur a assisté aux conférences suivantes :

- Conférence nationale sur l'assurance au Canada (CNAC)  
Du 19 au 21 septembre 2010  
Montréal (Québec)
- Association du Barreau canadien, division du Nouveau-Brunswick  
Droit des assurances  
Le 1<sup>er</sup> octobre 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

#### 4.4 Audiences

Le défenseur du consommateur a participé aux audiences suivantes :

- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick  
Facility Association – Véhicules de tourisme  
Tarifs et frais pour 2010  
Le 9 février 2010  
Saint John (Nouveau-Brunswick)
- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick  
IAO Services d'actuariat-conseil inc.  
Demande de tarification pour 2011  
Véhicules de tourisme  
Le 8 décembre 2010  
Saint John (Nouveau-Brunswick)
- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick  
Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa  
Demande de tarification pour 2011  
Véhicules de tourisme  
Le 8 décembre 2010  
Saint John (Nouveau-Brunswick)

#### 4.5 Ateliers

Le défenseur du consommateur a agi comme coanimateur avec le Secrétariat des organismes communautaires sans but lucratif dans le but de préparer et de tenir des ateliers sur l'assurance et la gestion des risques à l'intention des organismes bénévoles et à but non lucratif de toute la province. Voici la liste des ateliers éducatifs d'une durée d'une demi-journée qui ont été offerts :

- Atelier sur l'assurance et la gestion des risques  
Miramichi – Centre Beaverbrook Kinsmen  
Le 5 octobre 2010  
Séance en anglais
- Atelier sur l'assurance et la gestion des risques  
Fredericton – Place Willie O'Ree  
Le 23 novembre 2010  
Séance en anglais



- Atelier sur l'assurance et la gestion des risques  
Riverview – Centre communautaire Lions  
Le 23 novembre 2010  
Séance en anglais
- Atelier sur l'assurance et la gestion des risques  
Bathurst – Centre KC Irving  
Le 24 novembre 2010  
Séance en français
- Atelier sur l'assurance et la gestion des risques  
Edmundston – Centre communautaire UCT  
Le 30 novembre 2010  
Séance en français

Un atelier en anglais sera offert au Boys and Girls Club de Saint John le 25 janvier 2011.

#### **4.6 Autres activités**

- Dépôt du rapport annuel de 2009  
Le 30 mars 2010  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
- Participation à une émission-débat  
Rogers TV  
Night Waves  
Le 7 avril 2010  
Bathurst (Nouveau-Brunswick)
- Émission-débat radiophonique  
CKRO  
Chronique juridique  
Le 29 avril 2010  
Pokemouche (Nouveau-Brunswick)
- Grande campagne de publicité sur le Bureau du défenseur du consommateur  
et sur les services qu'il offre aux consommateurs de la province. Cette  
campagne a été réalisée au moyen d'annonces qui ont paru dans tous les  
journaux quotidiens et hebdomadaires de la province (en français et en  
anglais) pendant toute l'année et de façon plus intensive au cours des mois du  
dernier trimestre (voir les annexes A et B ci-jointes).

#### 4.7 Rapport sur le site Web

Notre site Web, [www.insurance-assurance.ca](http://www.insurance-assurance.ca), a été mis en service le 7 mars 2007 et s'est avéré un excellent outil pour communiquer de l'information sur les assurances, de même qu'un moyen efficace pour les consommateurs de nous faire part de leurs questions, commentaires ou plaintes en ligne. Voici un résumé statistique de son utilisation pour 2010.

Ces chiffres témoignent de la popularité de notre site Web.

Nombre moyen de visites par jour : ..... 96

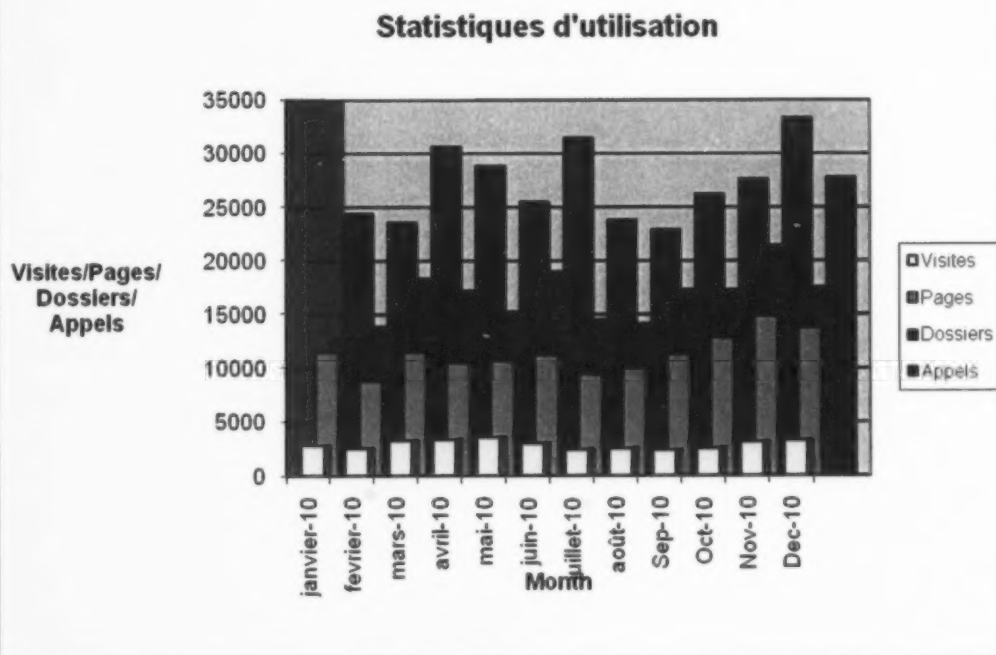
Nombre moyen de pages visitées par jour : ..... 374

Nombre moyen de visites par mois : ..... 2 923

Nombre moyen de pages visitées par mois : ..... 11 379

Nombre de visites pour la période de 12 mois : ..... 35 067

Nombre de pages visitées pour la période de 12 mois : ... 136 543



Résumé mensuel				
Mois	Visites	Pages		
janv-10	2850	11526	12637	24407
févr-10	2555	8767	13905	23564
mars-10	3284	11490	18341	30673
avr-10	3357	10533	17232	28848
mai-10	3569	10742	15275	25493
juin-10	3018	11235	19011	31468
juil-10	2449	9464	14517	23818
août-10	2562	10048	14184	22900
sept-10	2386	11332	17334	26205
oct-10	2556	12848	17295	27632
nov-10	3179	14820	21396	33317
déc-10	3302	13738	17546	27773
<b>Totals</b>	<b>35067</b>	<b>136543</b>	<b>198673</b>	<b>326098</b>

## 5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

### 5.1 Nombre de dossiers

Nous avons traité un grand nombre de dossiers au cours de l'année 2010 et le tableau ci-après démontre que nous avons réussi à répondre aux demandes d'information, de consultation ou d'intervention dans tous les cas :

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Complétés	1659	100,00 %

### 5.2 Répartition des dossiers par types d'assurances

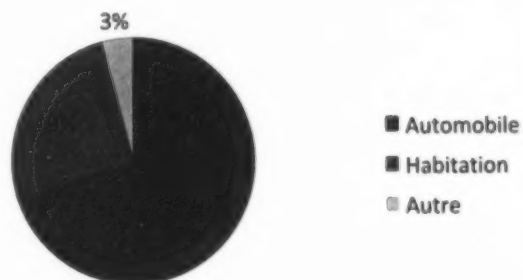
Le prochain tableau présente la répartition des dossiers par types d'assurances.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Assurance biens et responsabilité	1383	83%
Automobile	847	51%
Habitation	479	29%
Autre	<u>57</u>	<u>3%</u>
	1383	83%
Assurance vie et maladie	253	15 %
Autres non reliés à l'assurance	15	2%

**Répartition des dossiers par type d'assurance**



**Assurance bien et responsabilité**



### 5.3 Nature des demandes

Le tableau ci-dessous illustre les principaux secteurs de préoccupation des consommateurs en matière d'assurances.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Réclamations	807	48.60 %
Primes	607	36.60 %
Informations	244	14,70 %
Autres	1	0,10%

### 5.4 Origine des demandes

Nous avons reçu des demandes d'information de plusieurs catégories de personnes et le tableau suivant témoigne de l'intérêt du grand public à l'égard de notre bureau.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Public	1509	90.96 %
Assureurs	42	2.53%
Experts en sinistres	36	2,17%
Courtiers	13	0,78 %
Avocats	27	1.64 %
Agents	11	0,66 %
Gouvernement	12	0,72 %
Corporations	0	0,00 %
Médias	2	0,12 %
Institutions	7	0,42 %

## 5.5 Répartition des dossiers par comtés

Nous avons compilé tous les dossiers par comtés, comme l'indique le tableau qui suit.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Gloucester	439	26,46 %
Westmorland	230	13,86 %
Saint John	162	9,76 %
York	161	9,70 %
Madawaska	135	8,14%
Restigouche	103	6,21 %
Kings	95	5,73 %
Kent	50	3,02 %
Carleton	48	2,89 %
Northumberland	47	2,83 %
Charlotte	29	1,75 %
Albert	19	1,15%
Sunbury	19	1,15 %
Victoria	18	1,08 %
Queens	5	0,30 %
Autres (hors province)	99	5,97%

## **6. FAITS SAILLANTS DE 2010**

### **6.1 Tarifs d'assurance automobile**

Dans l'ensemble, les tarifs de toutes les compagnies qui offrent des polices d'assurance automobile pour véhicules de tourisme ont diminué de 0,5 % en 2010. La réduction des tarifs pour les véhicules de tourisme s'est donc poursuivie pour la sixième année consécutive, de sorte que la prime moyenne se chiffre maintenant à 742 \$. En tout, 47 compagnies se sont inscrites pour faire affaire au Nouveau-Brunswick en 2010.

### **6.2 Compagnie d'assurance Co-operators**

La décision de Co-operators de faire subir un processus de réévaluation à ses clients de l'assurance habitation de la partie nord de la province en 2010 a suscité de l'inquiétude chez de nombreux propriétaires de maison. Plus de 4 000 clients ont été visés par cette démarche, et bon nombre d'entre eux ont subi des changements de couverture et des hausses de primes, tandis que certains n'ont eu d'autre choix que de s'assurer ailleurs.

Le fait que tant de propriétaires de maison d'une région en particulier ont été touchés a vraiment causé des remous et a suscité du mécontentement contre la compagnie d'assurance en question chez de nombreux consommateurs.

### **6.3 Ateliers sur l'assurance**

Les ateliers offerts aux groupes bénévoles et aux organismes à but non lucratif de toute la province ont été extrêmement appréciés par les centaines de participants qui sont retournés devant leurs comités, associations, organismes ou autres groupes avec une meilleure compréhension de l'assurance et de la gestion des risques dans leur secteur.

## 7. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Le paragraphe 11(1) de la *Loi du défenseur du consommateur* stipule ce qui suit : « *Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux Comptes publics et en effectuant toutes enquêtes ou recherches complémentaires jugées nécessaires, déterminer et attester le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi pendant l'année financière précédente et le montant des dépenses ainsi déterminé et attesté par le défenseur est définitif pour toutes les fins du présent article.* »

Le paragraphe 11(3) stipule ce qui suit : « *Le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi, déterminé et attesté ainsi qu'il est dit au paragraphe (1), est réparti entre les assureurs titulaires d'une licence (...).* »

L'alinéa 11(3)a) permet au défenseur du consommateur de répartir les dépenses en fonction de toute catégorie particulière d'assurance, comme il est stipulé ci-après :

« *dans le cas où une fraction du montant total de ces dépenses a été exposée directement ou indirectement pour une catégorie donnée d'assurance, le défenseur en fixe le montant et la répartit entre les assureurs offrant cette catégorie d'assurance, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de cette catégorie d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble de ces assureurs;* »



Ainsi, le défenseur du consommateur a déterminé que le montant total de ses dépenses pour l'année financière ayant pris fin le 31 mars 2010 devait être réparti comme suit, aux fins de cotisation :

80 % entre les assureurs biens et responsabilité

20 % entre les assureurs vie et santé

Le montant total des dépenses engagées pour l'année financière se terminant le 31 mars 2010 s'élevait à 453 903.28 dollars. Ce montant a été réparti entre tous les assureurs titulaires d'une licence au Nouveau-Brunswick, par un avis de cotisation émis à l'endroit de chaque compagnie. Jointe à l'**annexe C** est la répartition du montant total qui a été soumis à tous les assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

## **8. ENJEUX**

### **8.1 Mesures législatives sur l'indemnisation des blessures mineurs**

La décision de la Nouvelle-Écosse de passer en revue ses mesures législatives en ce qui concerne l'indemnisation des souffrances et douleurs causées par des blessures mineures subies dans des accidents de la route a de nouveau incité certains intervenants à réclamer une révision semblable dans notre province.

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a augmenté le montant du plafond de l'indemnisation pour le faire passer de 2 500 \$ à 7 500 \$ et il a changé la définition de ce qui constitue une blessure mineure afin qu'elle s'applique uniquement aux lésions corporelles de cette nature. Il est impératif que le gouvernement du Nouveau-Brunswick effectue la même démarche et qu'il arrive à ses propres conclusions en tenant compte des conditions de son marché en ce qui concerne l'assurance automobile dans la province.

### **8.2 Cotes de solvabilité**

En 2010, le gouvernement provincial a déposé des modifications à la *Loi sur les assurances* afin d'être en mesure d'interdire des pratiques de souscription et de tarification pour toutes les catégories d'assurance, pas seulement pour l'assurance automobile. Il a également donné avis que des règlements seraient pris afin d'interdire l'utilisation des cotes de solvabilité pour la souscription et la tarification de l'assurance de biens et de l'assurance dommages. Ces règlements n'ont pas encore été édictés. À l'heure actuelle, les assureurs ne tiennent pas compte de la cote de solvabilité comme facteur de souscription ou de tarification pour l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick, mais les mesures législatives en vigueur n'interdisent pas le recours à ces pratiques pour tous les types d'assurance.

### 8.3 Assurance habitation

De nombreuses compagnies d'assurance se servent de la cote de solvabilité comme facteur de souscription et de tarification pour l'assurance habitation. Les primes d'assurance habitation en général sont à la hausse et, compte tenu de l'augmentation récente des sinistres causés par les intempéries, la disponibilité de l'assurance et la capacité pour les consommateurs de souscrire des polices à un coût abordable pourraient devenir problématiques, comme ce fut le cas de l'assurance automobile au début des années 2000. La perspective d'une crise dans le domaine de l'assurance habitation est très réelle et ne doit pas être prise à la légère. L'industrie est très préoccupée à ce sujet et tous les intervenants doivent se pencher sérieusement sur ce problème.

## 9. CONCLUSION

La stabilité du marché de l'assurance automobile s'est poursuivie pour une autre année en 2010. Le caractère abordable et la disponibilité de l'assurance ont continué de s'améliorer au bénéfice des consommateurs et de l'industrie en général.

L'assurance habitation ne cesse de donner des signes inquiétants depuis quelques années. Certes, nous ne pouvons pas encore parler de crise réelle ou imminente, parce que la disponibilité et le caractère abordable de l'assurance ne sont pas encore sérieusement remis en question. Mais la possibilité d'une crise existe et ne devrait pas être ignorée plus longtemps.

## ***Problèmes d'assurance?***

***Vous avez besoin d'un défenseur de votre côté?***

- Communiquez avec le bureau du défenseur de la province du N.-B.
- Nous sommes ici pour vous aider avec tout type de problèmes d'assurance.
- C'est un service gratuit et confidentiel.
- Assurance auto, assurance habitation, assurance vie et maladie.

**Nous sommes votre défenseur en matière d'assurances!**

**1-888-283-5111**

***www.assurance-insurance.ca***



***Défenseur du consommateur  
en matière d'assurances***

## **Problèmes d'assurance?**

**Vous avez besoin d'un défenseur de votre côté?**

- Communiquez avec le bureau du défenseur de la clientèle M-CL.
- Nous sommes là pour vous aider avec tout type de problèmes d'assurance.
- C'est un service gratuit et confidentiel.
- Assurance auto, assurance habitation, assurance vie et maladie.

**Nous sommes votre défenseur  
en matière d'assurance!**

**1-888-283-2111**

**[www.assurance-quebec.ca](http://www.assurance-quebec.ca)**



**Défenseur du consommateur  
en matière d'assurance**



### Annexe C: Relevé des cotisations

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ACA ASSURANCE	4.56 \$	4.56 \$
ACE INA INSURANCE	4,205.45 \$	4,205.45 \$
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	1.94 \$	
AFFILIATED FM INSURANCE COMPANY OF CANADA	335.69 \$	335.69 \$
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	675.95 \$	675.95 \$
ACADIE VIE	1,897.44 \$	1,897.44 \$
ACE INA LIFE INSURANCE	344.89 \$	344.89 \$
ALLIANZ GLOBAL RISKS US INSURANCE COMPANY	1,975.91 \$	1,975.91 \$
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA	42.59 \$	42.59 \$
ALLSTATE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13,196.80 \$	13,196.80 \$
AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	3,365.29 \$	3,365.29 \$
AMERICAN HEALTH AND LIFE INSURANCE COMPANY	96.52 \$	96.52 \$
AMERICAN INCOME LIFE INSURANCE COMPANY	505.99 \$	505.99 \$
ASCENTUS INSURANCE LTD.	37.30 \$	37.30 \$
ASSOMPTION COMPAGNIES MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	6,224.45 \$	6,224.45 \$
ASSURANT LIFE OF CANADA	253.07 \$	253.07 \$
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE COMPANY OF FLORIDA	999.96 \$	999.96 \$
ARCH INSURANCE COMPANY	337.55 \$	337.55 \$
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	141.27 \$	141.27 \$
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	834.84 \$	834.84 \$
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CANADA	27,187.13 \$	27,187.13 \$
AXA INSURANCE (CANADA)	23,088.92 \$	23,088.92 \$
BLUE CROSS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	2,056.33 \$	2,056.33 \$
CAA INSURANCE COMPANY (ONTARIO)	1,678.45 \$	1,678.45 \$
CANADIAN LAWYERS INSURANCE ASSOCIATION (CLIA)	448.05 \$	448.05 \$
CANADIAN PREMIER LIFE INSURANCE COMPANY	1,012.95 \$	1,012.95 \$
AXA ASSURANCE INC.	338.11 \$	338.11 \$
AXA PACIFIC INSURANCE COMPANY	176.24 \$	176.24 \$
BMO LIFE INSURANCE COMPANY	225.27 \$	225.27 \$
CANADIAN FARM INSURANCE CORP.	31.70 \$	31.70 \$
CANADIAN NORTHERN SHIELD INSURANCE COMPANY	111.90 \$	111.90 \$
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL INSURANCE	435.46 \$	435.46 \$
CANASSURANCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	229.47 \$	229.47 \$
CHICAGO TITLE INSURANCE COMPANY	68.54 \$	
CIBC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED / COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE CIBC LIMITÉE	130.96 \$	130.96 \$
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE COMPANY OF CANADA	9,561.09 \$	9,561.09 \$
CARLETON MUTUAL INSURANCE COMPANY	890.98 \$	890.98 \$
CHUBB INSURANCE COMPANY OF CANADA	1,864.48 \$	
COMBINED INSURANCE COMPANY OF AMERICA	1,988.85 \$	1,988.85 \$
COMMONWEALTH INSURANCE COMPANY	388.84 \$	388.84 \$
COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR	122.62 \$	122.62 \$
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE COMPANY	24,836.84 \$	24,836.84 \$
COSECO INSURANCE COMPANY	913.82 \$	913.82 \$
CUMIS GENERAL INSURANCE COMPANY	1,840.23 \$	1,840.23 \$
CUNA MUTUAL INSURANCE SOCIETY	0.28 \$	
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE COMPAGNIE	3,854.48 \$	3,854.48 \$
ECCLESIASTICAL INSURANCE OFFICE PUBLIC LIMITED COMPANY	1,094.72 \$	1,094.72 \$
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	973.50 \$	973.50 \$
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE COMPANY	2,257.82 \$	2,257.82 \$
CT FINANCIAL ASSURANCE COMPANY	12.31 \$	12.31 \$
CUMIS LIFE INSURANCE COMPANY	811.33 \$	811.33 \$



COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
DAIMLER CHRYSLER INSURANCE COMPANY	22.38 \$	22.38 \$
ECHOLON GENERAL INSURANCE COMPANY	230.32 \$	230.32 \$
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE COMPANY	13,498.45 \$	13,498.45 \$
EULER HERMES AMERICAN CREDIT INDEMNITY COMPANY	229.85 \$	229.85 \$
FACTORY MUTUAL INSURANCE COMPANY	4,940.23 \$	4,940.23 \$
FCT INSURANCE COMPANY LTD.	1,235.99 \$	1,235.99 \$
FEDERATED INSURANCE COMPANY OF CANADA	416.35 \$	416.35 \$
ELITE INSURANCE COMPANY	5,510.91 \$	5,510.91 \$
WESTPORT INSURANCE CORPORATION	554.35 \$	554.35 \$
FEDERATION INSURANCE COMPANY	12,568.31 \$	12,568.31 \$
FIRST AMERICAN TITLE INSURANCE COMPANY OF CANADA	95.58 \$	95.58 \$
FIRST CANADIAN INSURANCE CORPORATION	986.82 \$	986.82 \$
FUNDY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1,397.31 \$	1,397.31 \$
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	14.38 \$	14.38 \$
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE COMPANY	778.61 \$	778.61 \$
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE COMPANY	15.85 \$	15.85 \$
GCAN INSURANCE COMPANY	894.71 \$	894.71 \$
GENWORTH FINANCIAL MORTGAGE INSURANCE COMPANY	2,348.43 \$	2,348.43 \$
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	15.39 \$	15.39 \$
GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY	441.06 \$	441.06 \$
GREEN SHIELD CANADA	646.20 \$	646.20 \$
HARTFORD FIRE INSURANCE COMPANY	34.04 \$	34.04 \$
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	652.73 \$	652.73 \$
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE ET SERVICE FINANCIER INC.	3,293.59 \$	3,293.59 \$
ING NOVEX INSURANCE COMPANY OF CANADA	373.45 \$	373.45 \$
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	122.11 \$	
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC INSURANCE AND FINANCIAL SERVICES INC.	714.39 \$	714.39 \$
ING INSURANCE COMPANY OF CANADA	20,377.76 \$	20,377.76 \$
JEWELERS MUTUAL	14.92 \$	14.92 \$
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMPANY	635.01 \$	635.01 \$
KNIGHTS OF COLUMBUS	554.26 \$	554.26 \$
LA GARANTIE COMPAGNIE D'ASSURANCE DE L'AMÉRIQUE DU NORD	2,377.34 \$	2,377.34 \$
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY COMPANY	28.91 \$	28.91 \$
LEGACY GENERAL INSURANCE COMPANY	613.10 \$	613.10 \$
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1,077.47 \$	1,077.47 \$
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION DU PATRIMOINE INC	75.09 \$	75.09 \$
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE JEVCO	372.52 \$	372.52 \$
LA SURVIVANCE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	217.39 \$	217.39 \$
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE	86.29 \$	86.29 \$
LLOYD'S UNDERWRITERS	9,632.43 \$	9,632.43 \$
LOMBARD INSURANCE COMPANY	30.31 \$	30.31 \$
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	5,134.61 \$	5,134.61 \$
LUMBERMEN'S UNDERWRITING ALLIANCE	807.52 \$	807.52 \$
L'UNION-VIE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE	27.38 \$	27.38 \$
MARKEL INSURANCE COMPANY OF CANADA	3,824.06 \$	3,824.06 \$
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMPANY OF CANADA	6,313.30 \$	6,313.30 \$
MANULIFE CANADA / METVIE CANADA	229.14 \$	229.14 \$
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE INSURANCE LTD	0.41 \$	0.41 \$
MITSUMI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	52.22 \$	52.22 \$
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	18.12 \$	
OLD REPUBLIC INSURANCE COMPANY OF CANADA	993.08 \$	993.08 \$
MEDAVIE INC	9,022.55 \$	9,022.55 \$
MOTORS INSURANCE CORPORATION	80.66 \$	80.66 \$
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	89.98 \$	89.98 \$



COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	15.85 \$	15.85 \$
PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY	6,256.42 \$	6,256.42 \$
PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	191.53 \$	191.53 \$
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,551.24 \$	2,551.24 \$
PROMUTUEL VIE INC	0.12 \$	0.12 \$
PAFCO INSURANCE COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY	61.12 \$	61.12 \$
PERTH INSURANCE COMPANY	49.89 \$	49.89 \$
PRIMUM INSURANCE COMPANY	4,287.97 \$	4,287.97 \$
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,218.35 \$	2,218.35 \$
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	4,318.74 \$	4,318.74 \$
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	1,327.84 \$	1,327.84 \$
SCHOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY INC.	567.41 \$	567.41 \$
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY	12,897.01 \$	12,897.01 \$
SOMPO JAPAN INSURANCE INC.	0.93 \$	0.93 \$
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	2,259.34 \$	2,259.34 \$
RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY	224.44 \$	224.44 \$
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13,478.41 \$	13,478.41 \$
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	241.17 \$	241.17 \$
SECURICAN GENERAL INSURANCE	134.28 \$	134.28 \$
SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY	-2.80 \$	- \$
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,638.89 \$	2,638.89 \$
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY	1,556.76 \$	1,556.76 \$
STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,652.41 \$	2,652.41 \$
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	563.68 \$	563.68 \$
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA	13,660.85 \$	13,660.85 \$
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC.	312.67 \$	312.67 \$
TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA	1,126.43 \$	
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	7,452.31 \$	7,452.31 \$
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY	13,975.41 \$	13,975.41 \$
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE LIMITED	1,723.67 \$	1,723.67 \$
TD LIFE INSURANCE COMPANY	47.71 \$	47.71 \$
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	43.83 \$	43.83 \$
THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY	10,342.04 \$	10,342.04 \$
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	269.38 \$	269.38 \$
TD HOME AND AUTO INSURANCE	614.03 \$	614.03 \$
TEMPLE INSURANCE COMPANY	1,723.67 \$	1,723.67 \$
THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA	376.25 \$	376.25 \$
THE CANADA LIFE ASSURANCE	8,982.04 \$	8,982.04 \$
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY	378.08 \$	378.08 \$
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITISH AMERICA BENEFIT FUND	11.06 \$	11.06 \$
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY	8,382.15 \$	8,382.15 \$
THE INSURANCE COMPANY FOR PEI	3,120.52 \$	3,120.52 \$
THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY	3.73 \$	3.73 \$
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	6,359.92 \$	6,359.92 \$
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	11.62 \$	11.62 \$
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	15,704.32 \$	15,704.32 \$
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA	2.49 \$	2.49 \$
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY	4,725.30 \$	4,725.30 \$
THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY	1,981.04 \$	1,981.04 \$
THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY	352.77 \$	352.77 \$
TRADERS GENERAL INSURANCE	7,203.81 \$	7,203.81 \$
TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY	91.38 \$	91.38 \$
TRANSAMERICA LIFE CANADA	566.56 \$	566.56 \$

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF 2006	922.38 \$	922.38 \$
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	43,569.26 \$	
TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD	15.39 \$	15.39 \$
TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA	600.98 \$	600.98 \$
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	24.20 \$	24.20 \$
UNIFUND ASSURANCE COMPANY	6,030.29 \$	6,030.29 \$
UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY	1.52 \$	
UNITY LIFE OF CANADA	87.81 \$	87.81 \$
WESTERN SURETY COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	17.01 \$	17.01 \$
UNITED GENERAL INSURANCE	2,524.20 \$	2,524.20 \$
WATERLOO INSURANCE COMPANY	518.45 \$	518.45 \$
WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY	205.08 \$	205.08 \$
XL REINSURANCE AMERICA INC.	260.63 \$	260.63 \$
ZURICH INSURANCE COMPANY	5,059.59 \$	5,059.59 \$
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	1,363.27 \$	1,363.27 \$
ZENITH INSURANCE COMPANY	1,461.18 \$	1,461.18 \$
STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD.	333.69 \$	333.69 \$
ELECTRIC INSURANCE COMPANY	27.04 \$	27.04 \$
L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC.	91.38 \$	91.38 \$
TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY	427.54 \$	427.54 \$
AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY	103.97 \$	103.97 \$
BERKLEY INSURANCE COMPANY	27.97 \$	
FENCHURCH GENERAL INSURANCE COMPANY	130.08 \$	130.08 \$
ASSOCIATED ELECTRIC & GAS INSURANCE SERVICES LIMITED	209.34 \$	209.34 \$
SAFETY NATIONAL CASUALTY CORPORATION	5.13 \$	5.13 \$
TRITON INSURANCE COMPANY	635.95 \$	635.95 \$
AXIS REINSURANCE COMPANY	39.16 \$	
HEALTHCARE INSURANCE RECIPROCAL OF CANADA	6.06 \$	6.06 \$
	492,739.98 \$	445,902.99 \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	15.85 \$	15.85 \$
PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY	6,256.42 \$	6,256.42 \$
PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	191.53 \$	191.53 \$
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,551.24 \$	2,551.24 \$
PROMUTUEL VIE INC	0.12 \$	0.12 \$
PAFCO INSURANCE COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY	61.12 \$	61.12 \$
PERTH INSURANCE COMPANY	49.89 \$	49.89 \$
PRIMUM INSURANCE COMPANY	4,287.97 \$	4,287.97 \$
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2,218.35 \$	2,218.35 \$
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	4,318.74 \$	4,318.74 \$
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	1,327.84 \$	1,327.84 \$
SCHOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY INC.	567.41 \$	567.41 \$
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY	12,897.01 \$	12,897.01 \$
SOMPO JAPAN INSURANCE INC.	0.93 \$	0.93 \$
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	2,259.34 \$	2,259.34 \$
RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY	224.44 \$	224.44 \$
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13,478.41 \$	13,478.41 \$
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	241.17 \$	241.17 \$
SECURICAN GENERAL INSURANCE	134.28 \$	134.28 \$
SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY	- 2.80 \$	- \$
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,638.89 \$	2,638.89 \$
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY	1,556.76 \$	1,556.76 \$
STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY	2,652.41 \$	2,652.41 \$
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	563.68 \$	563.68 \$
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA	13,660.85 \$	13,660.85 \$
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC.	312.67 \$	312.67 \$
TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA	1,126.43 \$	
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	7,452.31 \$	7,452.31 \$
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY	13,975.41 \$	13,975.41 \$
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE LIMITED	1,723.67 \$	1,723.67 \$
TD LIFE INSURANCE COMPANY	47.71 \$	47.71 \$
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	43.83 \$	43.83 \$
THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY	10,342.04 \$	10,342.04 \$
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	269.38 \$	269.38 \$
TD HOME AND AUTO INSURANCE	614.03 \$	614.03 \$
TEMPLE INSURANCE COMPANY	1,723.67 \$	1,723.67 \$
THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA	376.25 \$	376.25 \$
THE CANADA LIFE ASSURANCE	8,982.04 \$	8,982.04 \$
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY	378.08 \$	378.08 \$
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITISH AMERICA BENEFIT FUND	11.06 \$	11.06 \$
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY	8,382.15 \$	8,382.15 \$
THE INSURANCE COMPANY FOR PEI	3,120.52 \$	3,120.52 \$
THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY	3.73 \$	3.73 \$
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	6,359.92 \$	6,359.92 \$
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	11.62 \$	11.62 \$
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	15,704.32 \$	15,704.32 \$
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA	2.49 \$	2.49 \$
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY	4,725.30 \$	4,725.30 \$
THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY	1,981.04 \$	1,981.04 \$
THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY	352.77 \$	352.77 \$
TRADERS GENERAL INSURANCE	7,203.81 \$	7,203.81 \$
TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY	91.38 \$	91.38 \$
TRANSAMERICA LIFE CANADA	566.56 \$	566.56 \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF 2006	922.38 \$	922.38 \$
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	43,569.26 \$	
TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD	15.39 \$	15.39 \$
TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA	600.98 \$	600.98 \$
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	24.20 \$	24.20 \$
UNIFUND ASSURANCE COMPANY	6,030.29 \$	6,030.29 \$
UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY	1.52 \$	
UNITY LIFE OF CANADA	87.81 \$	87.81 \$
WESTERN SURETY COMPANY	589.32 \$	589.32 \$
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	17.01 \$	17.01 \$
UNITED GENERAL INSURANCE	2,524.20 \$	2,524.20 \$
WATERLOO INSURANCE COMPANY	518.45 \$	518.45 \$
WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY	205.08 \$	205.08 \$
XL REINSURANCE AMERICA INC.	260.63 \$	260.63 \$
ZURICH INSURANCE COMPANY	5,059.59 \$	5,059.59 \$
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	1,363.27 \$	1,363.27 \$
ZENITH INSURANCE COMPANY	1,461.18 \$	1,461.18 \$
STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD.	333.69 \$	333.69 \$
ELECTRIC INSURANCE COMPANY	27.04 \$	27.04 \$
L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC.	91.38 \$	91.38 \$
TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY	427.54 \$	427.54 \$
AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY	103.97 \$	103.97 \$
BERKLEY INSURANCE COMPANY	27.97 \$	
FENCHURCH GENERAL INSURANCE COMPANY	130.08 \$	130.08 \$
ASSOCIATED ELECTRIC & GAS INSURANCE SERVICES LIMITED	209.34 \$	209.34 \$
SAFETY NATIONAL CASUALTY CORPORATION	5.13 \$	5.13 \$
TRITON INSURANCE COMPANY	635.95 \$	635.95 \$
AXIS REINSURANCE COMPANY	39.16 \$	
HEALTHCARE INSURANCE RECIPROCAL OF CANADA	6.06 \$	6.06 \$
	492,739.98 \$	445,902.99 \$